



Wabo Kwaliteit Service

Hét instrument om de kwaliteit van de omgevingsvergunningverlening binnen uw gemeente te borgen

- *Hoe presteert uw gemeente bij de uitvoering van Vergunningen, Toezicht en Handhaving?*
- *Waar liggen uw verbeterpunten?*
- *Is er voldoende capaciteit?*
- *In hoeverre heeft uw organisatie grip op de beleidsuitvoering?*
- *Wat vinden de klanten van uw dienstverlening?*

Een periodieke kwaliteitsmonitor

De Wabo Kwaliteit Service meet de prestaties van uw vergunningverlenings- en toezicht- organisatie op het vlak van **de uitvoeringskwaliteit, de klanttevredenheid en organisatorische efficiency**. Het instrument maakt onder andere inzichtelijk of uw organisatie voldoet aan de kwaliteitscriteria die VROM, VNG en IPO voor overheden binnen het taakveld vergunningen, toezicht en handhaving hebben opgesteld.

Drie complementaire onderdelen

De Wabo Kwaliteit Service bestaat uit drie onderdelen die in een cyclus van twee jaar voor u worden uitgevoerd:

- Een **kwaliteitsaudit** om de uitvoering van uw VROM taken te monitoren. Deze audit is recentelijk succesvol toegepast bij alle Amsterdamse stadsdelen.
- Een gestandaardiseerd **klanttevredenheidsonderzoek** onder aanvragers van een vergunning. Dit onderzoek is vorig jaar in samenwerking met een tiental gemeenten ontwikkeld en uitgevoerd. Het helpt u om het 'van buiten naar binnen denken' te stimuleren binnen uw organisatie.
- Een **benchmark** om uw organisatieprestaties in kaart te brengen en te vergelijken, bij u ook wel bekend als Benchmark Bouw- en Woningtoezicht (BWT) die al ruim 10 jaar bestaat. Deze benchmark heeft al jaren het VNG kwaliteitskeurmerk en wordt door de VNG warm aanbevolen als lid van een select groepje 'familie van benchmarks'.

De methodiek van de Wabo Kwaliteit Service is gebaseerd op de Plan-Do-Check-Act-cyclus die ook aansluit op de methodiek van de kwaliteitscriteria die VROM, VNG en IPO hebben opgesteld. Dit geeft u een sterk instrument in handen waarmee u de kwaliteit van de omgevingsvergunningverlening binnen uw gemeente kunt verbeteren en borgen.

Hoe werkt het?

De drie onderdelen van de Wabo Kwaliteit Service worden in abonnementsvorm aangeboden en binnen een tijdsbestek van twee jaar voor u uitgevoerd. Samen met een van onze adviseurs bepaalt u wanneer welk onderdeel ten uitvoering wordt gebracht. Meer informatie over de opzet van de drie onderdelen vindt u in de desbetreffende brochure en op www.wabokwaliteitservice.nl.

Wat levert het op?

- Inzicht in de kwaliteit van de uitvoering van uw VROM-taken
- Een instrument om kwaliteitsverbeteringen vorm en sturing te geven
- Inzicht in hoeverre uw organisatie Wabo-proof is
- Inzicht in de prestaties van uw afdeling(en)
- Een platform om te leren van andere gemeenten
- Een beeld van wat de klanten van uw dienstverlening vinden
- Inzicht in de actualiteit van het huidige beleid

Praktische informatie

De kosten voor de Wabo Kwaliteit Service bedragen €9.750,- euro per jaar (2 jaar).

De drie onderdelen kunnen ook afzonderlijk worden uitgevoerd. De kosten per onderdeel zijn:

- Kwaliteitsaudit €13.500,- euro
- Klanttevredenheidsonderzoek € 4.495,- euro
- Benchmark BWT € 6.495,- euro

Alle prijzen zijn exclusief BTW.

Uw vragen over (deelname aan) de Wabo Kwaliteit Service stelt u aan: Pieter Boon: 020 – 5141 340

Mailen kan ook: info@wabokwaliteitservice.nl of bezoek www.wabokwaliteitservice.nl.

De Wabo Kwaliteit Service wordt uitgevoerd door WMS, MT&V en Quint Result

